

Synpunkt/klagomål

Beskrivning av sökning:

Sociala sektorn kvartal 1-3/2020

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
2020.106	Synpunkt/klagomål - Missnöjd hemtjänstkund i A-huset i Siljansnäs.	Marie-Louise Jonsson
2020-01-07		Sociala sektorn
KOS 2020/16	Åtgärdsredovisning synpunkterklagomål - Vi har varit till A-huset och informerat om denna förändring även skickat ett brev, till samtliga kunder.	
2020.2588	Synpunkt/klagomål - Kompensation för tandläkarbesök	Katja Vestling
2020-01-13		Sociala sektorn
KOS 2020/49	Åtgärdsredovisning - Synpunkt/klagomål - Den som lämnat synpunkten är kontaktad per telefon den 13 jan 2020 och lämnat information. Hon är nöjd med svaret och önskar ingen skriftlig information.	
2020.5443	Synpunkt/klagomål - Synpunkt på handläggning av ärende inom individ- och familjeomsorgen	Katja Vestling
2020-06-10		Sociala sektorn
KOS 2020/770	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål	
2020.5447	Synpunkt/klagomål - Handläggning av ärende inom individ- och familjeomsorgen	Katja Vestling
2020-06-12		Sociala sektorn
KOS 2020/794	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål	
2020.6298	Synpunkt/klagomål - Hemtjänstens bil som kör mot enkelriktat	Torild Ibsen
2020-05-26		Sociala sektorn
KOS 2020/701	Åtgärdsredovisning - Undertecknad enhetschef har haft samtal med arbetsgruppen om det olämpliga/otillåtna i att köra mot enkelriktat. Den aktuella föraren har inte varit nåbar eftersom det är semestertider, undertecknad enhetschef ska ha ett enskilt samtal med vederbörande efter ledigheten. Undertecknad enhetschef har skickat mail till all personal i mina två grupper om att detta inte får upprepas.	

Vid nästa arbetsplatsträff kommer händelsen diskuteras grundligt.

2020.6355	Synpunkt/klagomål - Oro för att personalen glömmer bort att ge medicin	Anna Löf
2020-07-13		Sociala sektorn
KOS 2020/192	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Kunden som har gjort anmälan har tidigare skött sina mediciner självständigt men har haft ett behov av stöttning och påminnelse. Denna händelse skedde när ordinarie personal var på ett personalmöte och det var vikarier på plats. I dag har kunden hjälp med alla sina läkemedel.</p> <p>Personalen har en app "Appva" i sina arbetsmobiler där varje kunds läkemedelstider är nu inlagda. Personal har sen larm för varje tidpunkt när medicinerna ska tas så att kunden får sina mediciner i rätt tidpunkt. Detta innebär att kunden får sin medicin vid rätt tidpunkt och ökar dennes trygghet och främjar till bibehålla sin hälsa.</p>	
2020.6769	Synpunkt/klagomål - Lång väntetid vid flera tillfällen innan personal kommit vid larm via trygghetslam	Torild Ibsen
2020-08-31		Sociala sektorn
KOS 2020/976	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Undertecknad samtalade med anmälaren dagen efter händelsen. Han fick en avvikelseblankett skickad till sig med posten samma dag som vi samtalade (2020-07-23).</p> <p>Vid larmtillfället blev det ett missförstånd mellan den hemtjänstpersonal som skulle tog emot larmet och Larmcentralen.</p> <p>Jag har pratat med personen som tjänstgjorde vid det aktuella tillfället om att alltid ta reda på vem som tar kontakt med larmande kund och jag har även informerat hela gruppen på arbetsplatsträff om vikten av att svara omgående när det larmar.</p>	
2020.7173	Synpunkt/klagomål - Nedlåtande och otrevlig ton av personal i bemötandet av kunden	Katja Vestling
2020-09-09		Sociala sektorn
KOS 2020/1031	<p>Åtgärdsredovisning - Anneli Omsorg rapporterar följande - Informera samtlig personal muntligt och skriftligt om det inkomna klagomålet och vilka åtgärder som vidtas.</p> <p>Påtala vad som står i larmrutinen och att den ska följas av alla.</p> <p>Det är aldrig tillåtet att välja att inte åka på ett larm.</p> <p>Alla kunder ska bemötas på ett professionellt</p>	

sätt och med respekt.

2020.7174	Synpunkt/klagomål - Nedlåtande och otrevlig ton av personal i bemötandet av kunden	Katja Vestling
2020-09-09		Sociala sektorn
KOS 2020/1031	Bilaga till åtgärdsredovisning - Larmrutin	
2020.7396	Synpunkt/ klagomål - Lång väntetid innan personal kommer när kund larmat via trygghetslarm	Torild Ibsen
2020-09-16		Sociala sektorn
KOS 2020/1067	Åtgärdsredovisning - Undertecknad blev informerad om detta samma dag och dagen efter tog jag kontakt med kunden per telefon, samt mailade länken till den sida på Leksand.se där man kan lämna synpunkt. På min inrådan skickade kunden in klagomålet. Jag har tagit upp händelsen i arbetsgruppen för andra gången. Jag har också skrivit det i veckobrevet som skickas veckovis till ordinarie personal. Vid varje arbetsplatsträff ska vi prata om vikten av att svara omgående på larm.	
2020.7554	Synpunkt/klagomål - Laktosfria mejeriprodukter	Marie-Louise Jonsson
2020-09-22		Sociala sektorn
KOS 2020/282	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Samtalat med den personal som inhandlat fel mjölk. Fallrapporten har den anhörige fått ta del av. Proverna har personalen full gjort.	
2020.7561	Synpunkt/klagomål - Bristande information efter omorganisationen av hemtjänst A-huset Björkbacken	Marie-Louise Jonsson
2020-09-22		Sociala sektorn
KOS 2020/106	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Det var ett informationsmöte med gruppleddare, Verksamhetschef och boende, då delades detta ut. Informationen om ny chef var under samma möte. Har även lämnat ut nya brochyren.	
2020.7562	Synpunkt/klagomål - Svårt att få kontakt med hemtjänstens personal vid Björkbackens A-hus	Marie-Louise Jonsson
2020-09-22		Sociala sektorn
KOS 2020/81	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Det delades ut en broschyr till alla deltagare, med namn och telefonnummer till gruppleddaren och chefen	
2020.7563	Synpunkt/klagomål - Hög hastighet med hemtjänstens bil	Marie-Louise Jonsson
2020-09-22		Sociala sektorn
KOS 2020/54	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Samtalat med den berörda personalen, även tagit upp riktlinjerna för hur det ska skötas när man kör kommunens bilar.	

2020.7610	Synpunkt/klagomål - Missnöje med hemtjänsten efter omorganisation vid A-huset Björkbacken	Marie-Louise Jonsson
2020-09-23		Sociala sektorn
KOS 2020/180	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Har samtalat med berörd personal, även dottern. Kommer att se över rutinerna kring detta.	
2020.7611	Synpunkt/klagomål - Hemtjänstbil med hög hastighet	Marie-Louise Jonsson
2020-09-23		Sociala sektorn
KOS 2020/149	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Samtalat med den berörda personalen. Även tagit upp kommunens policy ang. tjänstebilar på personalmötet.	
2020.7619	Synpunkt/klagomål - Hemtjänstens personal kör mot enkelriktat	Marie-Louise Jonsson
2020-09-24		Sociala sektorn
KOS 2020/145	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Samtalat med berörd personal. Har även gått igenom kommunens riktlinjer vad det gäller när de kör tjänstebil.	
2020.7620	Synpunkt/klagomål - Personalen på Säbo, Björkbacken måste hjälpa personalen på hemtjänsten att hitta rätt i lokalerna	Marie-Louise Jonsson
2020-09-24		Sociala sektorn
KOS 2020/205	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Alla är anställda av Leksandskommun. Att hjälpa varandra är en självklarhet, då vi alla har varit nya någon gång. Vad det gäller delegeringen så har vi alltid någon som kommer och hjälper de som inte har egen delegering.	
2020.7701	Synpunkt/klagomål - Trygghetslarm - Lång väntan innan personal kommer	Torild Ibsen
2020-09-25		Sociala sektorn
KOS 2020/1098	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Detta är tredje klagomålet/synpunkten på lång handläggningstid vid larm från samma kund. Tidigare ärendedatum är 200823; 200914 samt det aktuella - 200921. Jag har informerat arbetsgruppen ett flertal tillfällen samt talat med de enskilda personer som varit involverade i de aktuella tillfällena. All hemtjänstpersonal i verksamheten har påmints om vikten av att svara omgående på larm genom veckoinformation som mailas ut till var och en. Under veckan som kommer ska arbetsplatsträff hållas, då planeras en genomgång av värdegrunden. Jag har installerat appen supertext i min telefon,	

som ger mig tillgång till personalens kommunikation under arbetsdagen. Där kan jag se när larmen kommer och hur de kommunicerar kring återkopplingen. Jag har nu möjlighet att själv kontrollera att larmen besvaras omgående.

2020.7703	Synpunkt/klagomål - Kund missnöjd med bemötande av ansvarig inom hemtjänst	Marie van Geffen Blomberg
2020-09-27		Sociala sektorn
KOS 2020/241	Åtgärdsredovisning synpunct/klagomål - Vi ber om ursäkt för sent svar på klagomålet! Avdelningschef har haft samtal med berörd enhetschef om händelsen. Vi beklagar att ni blivit otrevligt bemött.	
2020.7947	Synpunkt/klagomål - Hemtjänstens trygghetslarm - lång väntan på hjälp	Torild Ibsen
2020-10-06		Sociala sektorn
KOS 2020/828	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål Ett trygghetslarm är en insats som ger kund möjlighet att få hjälp vid extraordinär händelse. Det är dock ingen garanti att kund får hjälp på en gång. Det händer att den som ska svara på larmet inte har möjlighet att släppa uppdraget man har för ögonblicket. Där kan det ta en extra stund att avsluta – tex att duscha färdigt kunden, lägga kunden i sängen eller att ta sig in i bostaden om man är på promenad. Ibland kan personalen ha resväg på upp till 20-25 minuter till den som larmat Vi har pratat om händelsen på arbetsplatsträff och jag tar även upp saken på morgonmöten – hur viktigt det är att vara snabb med larm.	
2020.8009	Synpunkt/klagomål - Oprofessionellt bemött	Marie-Louise Jonsson
2020-10-07		Sociala sektorn
KOS 2020/1032	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Åtgärdsredovisning saknas	
2020.8016	Synpunkt/klagomål - Klagomål på vistelse på korttidsboende	Teresia Karlsson
2020-10-07		Sociala sektorn
KOS 2020/329	Åtgärdsredovisning synpunkter/klagomål - Åtgärdsredovisning saknas	
